**STÍŽNOSTI**

**Stížnosti, připomínky nebo podněty ze strany klientů, opatrovníků nebo osob jim blízkých bereme jako krok ke zvýšení kvality naší služby, vážíme si každého názoru a klienty služby motivujeme k tomu, aby se nebáli nám své názory sdělovat, aby se nebáli prosazovat své názory. Ke všem jejich podnětům i stížnostem přistupujeme pozitivně a povzbudivě.**

**Jak podat stížnost?**

* **Ústně** –stěžující osoba může podat stížnost ústně kterémukoliv pracovníku střediska EFFATHA Krnov.
* **Telefonicky -** na telefonní čísla níže uvedené
* **Písemně** – stěžující osoba napíše stížnost písemně a může ji vhodit do schránky na stížnosti, která je umístěna na chodbě služby u schránky je k dispozici papír na stížnosti (schránka se kontroluje a vybírá každou středu), a nebo zaslat poštou na adresy níže uvedené.
* **Elektronickou poštou** – stěžující může svou stížnost zaslat na adresy níže uvedené.

**Adresy, kam můžete stížnost poslat:**

* stížnost může být podána i na níže uvedené adresy
* a také v případě, když nebudete spokojeni při postupu vyřizování stížnosti v rámci střediska

|  |
| --- |
| **Služba sociálně terapeutické dílny**Bc. Ivona Francková, vedoucí služby-Hlubčická 9, Krnov 794 01-tel. 734 366 287, e-mail: effatha.kr@slezskadiakonie.cz |
| **Vedení oblasti Bruntál, Krnov:**Ing. Ludmila Vajdová, vedoucí oblasti Krnov, Bruntál-Hlubčická 8, 794 01 Krnov-tel. 605 864 669, e-mail: l.vajdova@slezskadiakonie.cz |
| **Slezská diakonie**-Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín |
| **Vedení Slezské diakonie**Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka - tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.czMgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky- tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz |
| **Zřizovatel Slezské diakonie**Slezská církev evangelická a.v.- Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín- tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz |
| **Kancelář veřejného ochránce práv**- Údolní 658, 602 00 Brno-střed- tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz |

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla

vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o

prověření vyřízení této stížnosti na:

|  |
| --- |
| **Ministerstvo práce a sociálních věcí**- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz |

**STÍŽNOST MŮŽE BÝT PODEPSANÁ NEBO ANONYMNÍ**

**Stížnosti ve středisku řeší koordinátor střediska, pokud se stížnost týká jeho osoby, řešení stížnosti má na starosti vedoucí oblasti Bruntál, Krnov.**

**Na řešení stížnosti mají řešitelé 28 dní od podání stížnosti. Pokud jste stížnost podali anonymně, vyrozumění vyvěsíme na nástěnku střediska, pokud víme, kdo stížnost podal, zašleme vám vyrozumění poštou.**

**S klienty naší služby postupujeme při řešení stejně - anonymní stěžovatel vyrozumění získá na nástěnce střediska, podepsaný stěžovatel jej obdrží osobně od řešitele s ústním vysvětlením.**